Об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Речицкий райисполком за 2024 год

Речицким районным исполнительным комитетом в полном объеме обеспечивается реализация права граждан на обращение в государственные органы в целях защиты своих конституционных прав и свобод. Важным условием открытости и авторитета власти является способность чутко воспринимать проблемы людей, оперативно реагировать на них.

За 2024 в райисполком поступило 1023 обращения (2023 – 805), что составляет 127,1 % к аналогичному периоду прошлого года или плюс 218 обращений, в том числе письменных 496 обращений (2023 – 377), устных – 287 (2023 – 252), электронных – 240 (2023 – 176).

Анализ поступивших обращений в разрезе территориальной принадлежности заявителей показывает, что больше всего обращений поступает от жителей города.

От жителей города за 2024 год в райисполком поступило 651 обращение (2023-529), жителей сельской местности – 234 (2023 - 173), жителей из других регионов – 138 (2023-103).

В горпоссельисполкомы района поступило 159 обращений (2023 – 193), что составило 82,4% к уровню прошлого года. Основное количество составляют устные обращения - 52,8%.

Тематическая структура обращений граждан за последние годы значительно не меняется. По-прежнему больше всего граждан волнуют вопросы оказания коммунальных услуг, благоустройства и содержания населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети – 307 обращений или 30 % от общего сегмента поступивших в райисполком обращений. Наибольший рост в отчетном периоде сформировался по вопросам оказания коммунальных услуг – 231,6% или плюс 50 обращений к уровню прошлого года. Из поступивших 88 обращений 54 поступило по вопросу отсутствия отопления, из 219 обращений по вопросам благоустройства 48 или 22 % связаны с подтоплением домовладений (ул. Куликовская, Путевая, Солтановская, Героев Бреста и др.). 22 или 9,5% - удаление деревьев.

С целью принятия мер по отводу поверхностных грунтовых вод в связи с подтоплением домовладений в микрорайоне «Вертолетная площадка» в проект объекта «Устройство покрытия дорог квартала индивидуальной застройки по Светлогорскому шоссе в г.Речица» (IV очередь) была внесена корректировка в части устройства ливневой канализации.

Рост обращений отмечается по вопросам жилищно-коммунального хозяйства 134,2% или плюс 138 обращений (2024-542, 2023-404), образования 167% или плюс 14 (2024-35, 2023-21), транспорта 260% или плюс 8 (2024-13, 2023-5), архитектуры и строительства 140% или плюс 25 обращений (2024-88, 2023-63), землеустройства и землепользования 121%

или плюс 12 обращений (2024 - 70, 2023 - 58).

В целях снижения количества обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства расширена практика использования «прямых телефонных линий», личных и выездных личных приемов граждан как руководителя предприятия, так и иного руководящего состава предприятия (заместители – главный инженер, заместитель генерального директора по жилищному и коммунальному хозяйству, заместитель генерального директора по капитальному строительству, заместитель генерального директора по идеологической работе и общим вопросам). На предприятии внедрена работа посредством мессенджера «Вайбер», позволяющего предоставлять фото выполненных работ, ускоренно взаимодействовать между структурными подразделениями предприятия, а также выполнять поручения руководства предприятия. С целью предупреждения повторных обращений граждан выполняются комиссионные обследования жилых домов, в ходе которых устанавливаются причины и намечаются мероприятия по устранению дефектов в конструкциях и инженерных сетях жилых домов. Коммунальным отделом предприятия осуществляется постоянный, ежедневный мониторинг улично-дорожной сети, наличия дорожных знаков, целостности остановочных павильонов, своевременной уборки смета вдоль бордюра проезжей части, контроль по наведению порядка предприятиями, организациями на закрепленных территориях г. Речица, и другое. По результатам мониторинга составляется ежедневный план работ, в который включаются работы по выявленным замечаниям. Службами ЖЭУ ежемесячно проводятся собрания с жильцами, на которых граждане информируются по вопросам выполнения технического обслуживания жилищного фонда, текущего ремонта, периодичности выполнения работ по уборке мест общего пользования и придомовых территорий.

Население г. Речица и Речицкого района проинформировано о работе и сроках выполнения поступающих заявок на «службу-115» путем размещения информации на Интернет-ресурсах и в местных средствах информации, так же в ходе приема заявки диспетчер информирует гражданина о сроках выполнения заявки. Любой активный пользователь смартфона может отслеживать проблему на всех этапах: модернизация запроса, направление заявки в структурное подразделение и исправление ситуации с фотоотчетом.

На предприятии разработаны графики и проводятся «прямые телефонные линии». На стендах сельских исполнительных комитетов размещены контактные телефоны должностных лиц, что позволяет гражданам обращаться по возникающим вопросам.

С целью обеспечения потребителей водой питьевого качества специалистами филиала «Речицаводоканал» КПУП «Гомельводоканал» (далее – филиал) проводятся плановые промывки централизованных сетей водоснабжения. В рамках реализации подпрограммы 5 «Чистая вода» Государственной программы «Комфортное жилье и благоприятная среда» на 2021-2025 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28.01.2021 № 50, филиалом в ноябре 2024 введена в эксплуатацию станция обезжелезивания в н.п. Козье.

На балансе Речицкого ДРСУ-114 состоят 268 автобусных остановок. Уборка остановочных пунктов от мусора осуществляется согласно регламенту видов работ по содержанию автомобильных дорог общего пользования, их цикличности и стоимости. Для дорог четвертого уровня содержания: с цементобетонным покрытием III-IV категории, с асфальтобетонным покрытием III- IV-V категории - 9 раз в год (1 раз в месяц с марта по ноябрь); с черным гравийным (щебеночным) покрытием IV-V категории – 3 раза за год (апрель, июль, октябрь); с гравийным покрытием IV-V категории - 3 раза за год (апрель, июль, октябрь).

В соответствии с инженерной проработкой в зимний период согласно директивным срокам (ТКП 100-2018 Порядок организации и проведения работ по зимнему содержанию автомобильных дорог) осуществляется очистка автомобильных дорог от снега, обработка ПГМ.

Для очистки и обработки противогололедными материалами автобусных остановок и мостов сформированы 4 бригады общей численностью 24 человека, которые закреплены за участками автомобильных дорог по очистке автобусных остановок, мостов, тротуаров от снега.

В настоящее время Речицким ДРСУ № 114 разрабатывается программа по содержанию и текущему ремонту автомобильных дорог и искусственных сооружений на 2025 год, которая будет согласована с Речицким райисполкомом и утверждена Гомельским облисполкомом.

Причиной роста обращений по вопросам землеустройства и землепользования стали проводимая работа по легализации самовольно занятых земельных участков, неразрешенные конфликтные ситуации между соседями. В связи с образовавшимся ростом количества обращений по вопросам землеустройства и землепользования управлением землеустройства райисполкома активизирована разъяснительная работа с жителями Речицкого района. Регулярно в средствах массовой информации размещаются сведения о наиболее острых проблемных вопросах в сфере землепользования (при рассмотрении земельных споров, рассмотрении вопросов о выделении и изъятии земельных участков, деятельности

садоводческих товариществ, гаражных кооперативов). Все обращения рассматриваются с обязательным выездом на место, встречей с заявителями, составлением рукописного акта на месте с внесением подписи заявителя.

Рост по вопросам архитектуры и строительства образовался из-за проводимой отделом архитектуры и строительства работы по выявлению и изъятию сверхнормативного незавершенного строительства по Указу Президента Республики Беларусь № 87 от 7 февраля 2006 года и направлению гражданам уведомлений о предстоящем изъятии сверхнормативного незавершенного строительства, в том числе в связи с изменением строительных норм усадебной застройки в отношении устройства ограждений. Изменениями, вступившими в силу в октябре 2023 года, упразднены требования к ограждениям усадебной застройки (изменением №2 СН 3.01.03-2020 «Планировка и застройка населенных пунктов» исключены ряд требований, в том числе устройство ограждения, дублирующего ограждения, исключены требования по высоте и светопрозрачности ограждений, установленных между соседними (смежными) земельными участками).

Рост обращений по вопросам транспорта 260 % или плюс 8 обращений (2024-13, 2023-5) связан с поступлением обращений по вопросам транспортного обслуживания населения, в основном в части внесения изменений в действующие маршруты (организация дополнительных рейсов, в том числе в весенне-летний период, автобусных остановок, изменение схемы движения и расписания движения по маршруту и др.).

Вместе с тем ситуация на рынке автомобильных перевозок пассажиров в Речицком районе стабильная. Работа по недопущению снижения уровня транспортного обслуживания населения, изучению общественного мнения граждан, упреждению жалоб населения на некачественную работу транспорта, мониторингу пассажиропотока на маршрутах регулярного сообщения ведется в районе на постоянной основе. Социальные стандарты в области транспорта выполняются в полном объеме.

Речицким райисполкомом совместно с коммунальным транспортным унитарным предприятием «Гомельоблпассажиртранс», определенным оператором автомобильных перевозок пассажиров в регулярном сообщении на территории Речицкого района, и филиалом «Автобусный парк № 3» ОАО «Гомельоблавтотранс» (далее – филиал), являющимся автомобильным перевозчиком, выполняющим пассажирские перевозки транспортом общего пользования, проводится постоянный мониторинг удовлетворения спроса населения на автомобильные перевозки пассажиров в регулярном сообщении, оперативно принимаются необходимые меры, направленные на обеспечение бесперебойного транспортного обслуживания населения.

Обращения рассмотрены с учетом постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения республики», пассажиропотока на пригородных маршрутах, их окупаемости, а также руководствуясь решениями Гомельского облисполкома «Об итогах исполнения бюджета Гомельской области» по оптимизации затрат транспортных организаций.

С учетом мнения граждан в текущем году принимаются решения об улучшении созданных условий для обеспечения жизнедеятельности населения, не взирая на установленный минимальный социальный стандарт.

На основании предложений жителей и организаций Речицкого района в 2024 году проведена следующая работа в сфере транспортного обслуживания населения:

изменены графики движения по маршрутам № 216 «Речица – Заселье» и № 217 «Речица – Городское кладбище»;

организованы дополнительные рейсы по маршруту № 220 «Речица – Заречье» и № 233 «Василевичи – Макановичи» (с одновременной оптимизацией части рейсов по маршруту № 229 «Василевичи – Защебье»);

изменена схема движения по маршруту № 853а-ТК «Гомель – Речица» через населенные пункты Жмуровка, Бронное и Горошков;

организовано движение по маршрутам № 528 «Гомель – Речица», № 504а «Гомель – Лоев» и № 504 «Гомель – Лоев» с заездом на остановочный пункт «Горошков»;

организовано движение маршрута № 583 «Лоев – Речица» в экспериментальном режиме сроком на 1 месяц (в связи с низким пассажиропотоком маршрут отменен);

проведена замена подвижного состава на автобусы большей вместимости по маршрутам № 5 «Вокзал – Ритм» и № 7 «Автостанция – Вертолетная площадка»;

проводилась работа по организации конкурса на право выполнения автомобильных перевозок пассажиров в регулярном сообщении по вновь разработанным городским маршрутам № 2-ТК «Сельхозтехника – Ритм» и № 3-ТК «Сельхозтехника – кольцевой через Вертолетную площадку, Новоречицкий»;

прорабатывался вопрос организации работы общественного транспорта по улицам Горького и Набережная, расположенным в г. Речица.

С учетом обращений граждан, поступивших в филиал в предыдущие годы, внесены изменения в расписания движения автобусов пригородного сообщения по следующим маршрутам:

на период «дачного сезона», летние каникулы: № 244 «Озерщина – Подстанция», № 231-Э «Речица – Заспа», № 237 «Речица – Адамовка», № 224 «Речица – Горваль», № 224а «Речица – Горваль через Стасевку», № 215 «Речица – Глушец», № 242-Э «Речица – Заспа» (до Красного Моста) через Парк Победы;

в период проведения массовых мероприятий, посвященных праздникам – Пасха, 9 мая, Радоница: № 217 «Речица – Городское кладбище», № 208 «Речица – Бушевка», № 204 «Речица – Велин ч/з Луначарск», № 215а «Речица – Глушец ч/з Столпня 1», № 213а «Речица – Первомайск ч/з Гориводу», № 224 «Речица – Горваль», № 207 «Речица – Володарск».

Все изменения в расписаниях движения автобусов городского и пригородного сообщения, вносимые филиалом, публикуются в местной газете «Дняпровец», на сайте филиала http://ap3rechitsa.by/, социальных сетях.

С целью улучшения качества обслуживания пассажиров подвижной состав филиала оснащен бесконтактной системой оплаты проезда на городских маршрутах «Оплати» и Cashew (Беларусбанк). Для удобства пассажиров работает приложение для смартфонов «Транспорт.BY», посредством которого в режиме онлайн можно отследить время прибытия автобуса на остановочный пункт.

За 2024 год руководством райисполкома проведено 48 «прямых телефонных линий» (2023 – 46), в ходе которых поступило 483 обращения (2023 – 272). В ходе «прямых телефонных линий» с председателем райисполкома поступило 215 звонков (2023 – 104).

Также начальниками структурных подразделений райисполкома и руководителями организаций и учреждений Речицкого района для разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов в пределах их компетенции за 2024 год проведено 346 (2023 – 364) «прямых телефонных линий», в ходе которых поступило – 115 (2023 – 115) звонков, из них начальниками отделов – 151 (2024 – 135) «прямых телефонных линий», поступило 23 (январь–сентябрь 2023 – 13) звонка.

Абсолютное большинство обращений, поступающих в ходе проведения «прямых телефонных линий», требует дополнительного изучения вопроса либо проведения специальной проверки, поэтому по отдельным обращениям даются соответствующие поручения и обращения ставятся на контроль до их полного и всестороннего рассмотрения. Вместе с тем «прямая телефонная линия» - это, в том числе, возможность для жителей оперативно решать вопросы, которые не терпят отлагательства и требуют оперативного вмешательства.

Из 483 обращений удовлетворено только 197 или 41 % от поступивших обращений (восстановлена подача теплоносителя, выполнены работы по замене поврежденного желоба водосточной системы в доме 10 по ул. Снежкова в г. Речица), на 203 обращения даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Из общего числа поступивших в районный исполнительный комитет обращений 193 решено положительно, на 563 даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством (55%), 199 обращений или 19,4% находятся на рассмотрении и контроле.

Эффективной формой взаимодействия власти с населением являются выездные приемы граждан. Данная форма работы позволяет получать информацию о стиле работы как сельисполкома, так и государственных учреждений, оперативно решать наболевшие проблемы населения. За 2024 год руководством проведено 68 (2023 – 61) выездных личных приемов, поступило 68 обращений (2023 – 58), в том числе председателем райисполкома проведено 12 приемов, в ходе которых принят 21 гражданин (2023 проведено 12 приемов, принято 19 граждан).

Со стороны руководства райисполкома принимаются все необходимые меры для решения обоснованных обращений граждан и защиты их законных интересов. В случаях нарушения порядка рассмотрения виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Уважаемые жители Речицкого района!

Для решения Ваших вопросов Вам необходимо обращаться в местный орган власти по территориальному признаку или организацию Речицкого района по компетенции вопроса и лишь при несогласии с данным Вам ответом или принятым по Вашему обращению решению, Вы можете обжаловать его в соответствующую вышестоящую организацию.

В районной газете «Дняпровец» даются разъяснения на вопросы, касающиеся социальной сферы, жилищно-коммунального хозяйства, земельных отношений, предоставления жилых помещений и многие другие.

Напоминаем, что ежедневно работает «горячая линия» справочно-консультативного характера, еженедельно по субботам проводится «прямая телефонная линия», осуществляется личный прием как начальниками структурных подразделений райисполкома, так и руководством.

Обращения можно направить как посредством почтовой связи, так и через Государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (обращение.бел).

В дальнейшем работа Речицкого райисполкома будет также направлена на обеспечение качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан и представителей юридических лиц.